

平成29年度包括外部監査(意見)に係る対応状況
(単位:件)

対応状況の区分	件数
対応済	40
対応中	0
意見件数	40

平成29年度包括外部監査(意見)一覧

No.	項目	所管課	報告書 記載頁
1	市税事務職員のローテーション時期について	税制課	71
2	事務監査の活用について	納税管理課、課税管理課	72
3	委託業務に対するモニタリングについて	西部市税事務所市民税課	79
4	減免事務について	課税管理課、東部市税事務所市民税課、西部市税事務所市民税課	107
5	事務フローにおけるリスクの定期的検証と対応について	課税管理課、東部市税事務所市民税課、西部市税事務所市民税課	109
6	事務マニュアル等の未更新について	課税管理課、東部市税事務所市民税課、西部市税事務所市民税課	109
7	特別徴収事務における課題について	課税管理課、東部市税事務所市民税課、西部市税事務所市民税課	110
8	個人番号の漏えい事故への対応及び課題について	課税管理課、西部市税事務所市民税課	114
9	所得調査業務について（所得調査対象の範囲について）	課税管理課	120
10	所得調査業務について（法定調書データの活用について）	課税管理課	121
11	業務の効率化について（入力業務の効率化について）	課税管理課、市税事務所法人課	136
12	業務の効率化について（マニュアルの整備について）	課税管理課、市税事務所法人課	137
13	均等割の検証について	課税管理課、市税事務所法人課	138
14	未申告法人への対応について（催告はがき発送の効率化について）	課税管理課、市税事務所法人課	140
15	未申告法人への対応について（未申告法人の状況把握について）	課税管理課、市税事務所法人課	140
16	未届・未申告法人の調査について	課税管理課、市税事務所法人課	141
17	網羅的な課税客体の捕捉について	課税管理課、市税事務所法人課	143
18	土地・家屋の非課税、減免、特例に関する事務について	課税管理課	165
19	所有者が不明な土地・建物に対する固定資産税の賦課状況について	課税管理課	167
20	償却資産に関する調査と推計課税について	課税管理課、市税事務所法人課	171
21	死亡者課税について	課税管理課	172
22	標識返納時に係る弁償金の未徴収について	課税管理課	183
23	減免事務における添付書類の未入手について	課税管理課	185
24	減免事務における特別個人情報の取り扱いについて	課税管理課	186
25	事務マニュアルの未整備について	課税管理課	188
26	課税台帳のメンテナンスについて	課税管理課	189
27	経年車重課の判定について	課税管理課	189
28	事業所税申告書入力業務について	課税管理課、市税事務所法人課	215
29	従業者割の調査について	課税管理課、市税事務所法人課	217
30	特殊関係者とのみなし共同事業の明細様式の提供について	課税管理課、市税事務所法人課	219
31	業務委託契約時における仕様内容の検討について	納税管理課	238
32	軽自動車税の納期内納付率の向上について	納税管理課	238
33	クレジットカード納付の利用促進について	納税管理課	239
34	交渉記録について	納税管理課（市税事務所各納税課）	264
35	納税猶予制度における適用期間の管理について	納税管理課（市税事務所各納税課）	265
36	納税猶予の取り消しについて	納税管理課（市税事務所各納税課）	265
37	書類の管理について	納税管理課（市税事務所各納税課）	266
38	臨戸および搜索の活用について	納税管理課（市税事務所各納税課）	269
39	少額滞納案件の対応について	納税管理課（市税事務所各納税課）	270
40	外部委託及び非常勤職員の活用等について	納税管理課	271

平成29年度包括外部監査結果(意見)調査表

監査テーマ:市税に係る事務の執行について

No.	項目	内容(一部抜粋・要約)	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課																																										
1	市税事務職員のローテーション時期について(P71)	【現状・問題点】 市職員のローテーション等に伴う人事異動(配置替え)は、原則として各年度初めの4月1日に実施される。市全体の人員配置計画の下で行われるものであり、その中で税務部の人事異動も行われる。これは、前会計年度中に確定した歳入の調定及び支出負担行為が会計年度である3月31 日で締められるためである(ただし、歳入の調定及び支出負担行為に対する出納閉鎖期日は5月31 日である)。税務部においても、原則として4月1日時点で人事異動が行われ、新たな体制で市税事務が行われているが、市税事務においては、歳入の調定は年度末(3月31 日)で締め切られるものの、税目によっては、次年度の賦課決定事務が年度初めの数か月間で繁忙期を迎える状況にある。平成28 年度における税務部各課の月別時間外労働時間の状況は、3月及び4月に時間外労働が集中する課が多い傾向にある。4月度に時間外労働時間が集中する原因として、4月1日付の人事異動に伴う影響もあるが、課税事務を所管する部門においては、賦課決定の事務作業が4月及び5月に集中することが最も大きな要因である。特に各市税事務所の個人市民税等を所管する市民税課及び本庁課税管理課における以下の各班においては、4月度の時間外労働時間が突出しており、4月度に業務が集中している状況にある。 また、年度初月である4月度の前月となる平成29 年3月度の所管課における時間外労働時間は、4月度に次ぐ年度内で2番目又は3番目に高い水準であり、人事異動の時期に年度内で最も繁忙の時期を迎えている状況にある。特に、個人市民税の賦課事務では、給与支払報告書や申告書等の複数の課税資料を併合し、賦課金額を決定する処理が年度初に実施される。当該処理では、各担当職員が税務システムから出力されるエラー分を個々にチェックしていく作業が行われるが、この事務を所管課に配属されて間もない職員も同様に担当することとなる。この時期には、ベテラン職員が自身の担当を持ちつつ新規に配属された職員を指導しながら事務が実施されていくが、繁忙時期における職員異動により、各職員にかなりの負荷がかかっている状況は否めない。 【意見】 税務部への職員配置は、市全体の職員配置方針の下で行われるものであるから、税務部一組織を対象とした職員配置のあり方を検討することは難しいと思われるが、市税事務では、年度当初に賦課決定等の事務で繁忙期を迎える状況にあることを踏まえ、事務の適正化を継続して担保していくような異動・配置計画について、市全体としても検討されることを要望する。	対応済	平成28年1月から稼働を開始した「新税務システム」における賦課業務において、データ連携の不具合が解消されるとともに職員の事務処理の習熟度が向上したほか、確定申告書及び給与支払報告書等の電子化が進み事務処理が効率化された。 また、賦課業務を直接担当する市民税課では、班ごとに業務を担当地区で割り振っていたが、班ごとに地区に関係なく業務の割り振りを行い、専門的な個人担当の状況からチームとして業務を執行する体制へと変更をした。 なお、4月の人事異動により一時的に職員の経験年数が低下したことで、業務に支障生じることなく賦課事務の適正化を担保するため、必要に応じて転出先の所属長の承諾を得て、4月の課税資料の併合作業に加わってもらっている。 以上の取り組みを実施したことにより、平成30年度の時間外勤務の実績が大幅に減少した。今後も引き続き、業務に支障がでないよう適正化を進める。 <table><tr><td colspan="2">課税事務に係る時間外勤務の推移</td><td colspan="5">単位：時間</td></tr><tr><td></td><td>H28 (監査対象)</td><td>28→29 (差)</td><td>H29</td><td>29→30 (差)</td><td>H30</td><td>計 (差)</td></tr><tr><td>課税管理課</td><td>4,187</td><td>△1,362</td><td>2,825</td><td>△1,079</td><td>1,746</td><td>△2,441</td></tr><tr><td>東部市民税課</td><td>11,290</td><td>△2,839</td><td>8,451</td><td>△2,901</td><td>5,550</td><td>△5,740</td></tr><tr><td>西部市民税課</td><td>13,856</td><td>△5,165</td><td>8,691</td><td>△2,546</td><td>6,145</td><td>△7,711</td></tr><tr><td>合 計</td><td>29,333</td><td>△9,366</td><td>19,967</td><td>△6,526</td><td>13,441</td><td>△15,892</td></tr></table>	課税事務に係る時間外勤務の推移		単位：時間						H28 (監査対象)	28→29 (差)	H29	29→30 (差)	H30	計 (差)	課税管理課	4,187	△1,362	2,825	△1,079	1,746	△2,441	東部市民税課	11,290	△2,839	8,451	△2,901	5,550	△5,740	西部市民税課	13,856	△5,165	8,691	△2,546	6,145	△7,711	合 計	29,333	△9,366	19,967	△6,526	13,441	△15,892	税制課
課税事務に係る時間外勤務の推移		単位：時間																																													
	H28 (監査対象)	28→29 (差)	H29	29→30 (差)	H30	計 (差)																																									
課税管理課	4,187	△1,362	2,825	△1,079	1,746	△2,441																																									
東部市民税課	11,290	△2,839	8,451	△2,901	5,550	△5,740																																									
西部市民税課	13,856	△5,165	8,691	△2,546	6,145	△7,711																																									
合 計	29,333	△9,366	19,967	△6,526	13,441	△15,892																																									
2	事務監査の活用について(P72)	【現状・問題点】 継続的な事務の適正性を図り、税の公平性を継続的に担保していくためには、OJTを含む適切な職員配置の下での充実した研修体制、税務部全体に加え、各事務単位でのPDCA サイクル(Plan・Do・Check・Act)による継続的な業務の点検・改善プロセスが重要である。税務部の事務分掌では、本庁課税管理課で「市税の賦課に係る事務監査に関すること。」、納税管理課で「市税の徴収に係る事務監査に関すること。」が所管事務として定められている。また、事務マニュアルとして、賦課に係る事務監査に対する「市税の賦課に係る事務監査の実施に関する要領」(平成24 年度作成)、徴収に係る事務監査に対する「市税の徴収に係る事務監査実施に関する要領」(平成26 年度作成)が作成されている。徴収に係る事務監査は、マニュアル策定後、現在まで実施されてないとのことであるが、賦課に係る事務監査については、平成24 年度以降は減免事務を対象とした監査が実施されている。当該監査では、計画時に策定した事務監査の着眼点に基づき、各市税事務所での減免事務が個別事案毎に検証され、監査結果は市税事務所長等へ伝達され、指摘事項等に対する是正又は改善の措置を報告する流れで進められている。また、以後の事務執行の適正化に資するために税務部内でも情報共有が図られるとともに、減免事務に係る取扱要領に適宜反映されている。 現状の事務監査は、賦課に係る事務の一部にとどまっているが、PDCA サイクルによる継続的な業務の点検・改善プロセスとして、賦課に係る事務監査では実施範囲を広げ、また、徴収に係る事務に対して新たに事務監査を実施していくことは、市税事務全体の適正性を継続的に担保していくための有効な手段と考える。 【意見】 継続的に市税事務の適正性を図り、税の公平性を担保していく取組みとして、事務分掌に基づき、課税に係る事務に対しては実施範囲を広げ、徴収に係る事務に対しては新たに、PDCA サイクルの管理手法を活用した事務監査を計画・実施していくことを要望する。	対応済	【課税管理課】 令和2年度に「市税の賦課に係る事務監査の実施に関する要領」を改正し、監査の対象事務を税務証明等まで広げたくうえで、税務証明等に係る事務監査を実施し、改善すべき事項を税務部内各課に周知した。 今後も、効率性及び実効性を考慮に入れながら、監査対象業務の拡大を検討していく。 【納税管理課】 平成30年度に差押処分に関する事務監査を実施し、改善すべき事項等を市税事務所納税各課に周知した。 今後も、年度ごとにテーマを定め、事務監査を実施していく。	納税管理課 課税管理課																																										

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
3	委託業務に対するモニタリングについて（P79）	【現状・問題点】 市では平成29 年7月に個人番号（マイナンバー）の漏えい事故を受けて、国に設置される行政委員会である個人情報保護委員会へ漏えい事案に対する報告を行っている。漏えい事案には、委託先事業者における実施業務の不備を原因としたものがあり、その概要は以下のとおりである。 1 平成29 年度給与支払報告書の前処理業務委託（西部市税事務所市民税課） 事業者から提出される給与支払報告書（総括表、個人別明細）の整理作業に当たり、総括表を「正本」と「控え」に分け、同正本と個人別明細書を編綴し、総括表の控えはこれらと分離して保管すべきところを、誤って総括表控えを異なる事業所の総括表正本及び個人別明細書の表紙面に編綴してしまった。 2 平成29 年度分給与支払報告書及び年金支払報告書のデータパンチ業務委託（西部市税事務所市民税課） 上記とは別のデータパンチ業務に係る委託事業者が、誤って編綴された書類をもとに事業所異動の処理を行ってしまった。このため、当該従業員の課税データ等を記載した個人市・県民税の特別徴収税額決定通知書が、本来所属する事業所とは異なる事業所へ送付された。 【意見】 市税に係る委託業務には、特定個人情報を取扱うものもあり、発注者である市は漏えい防止のために仕様内容を十分検討し、市が求める仕様どおりに業務実施していることをモニタリングしていく必要がある。契約書の「個人情報取扱特記事項 第14」には、「発注者は、受注者がこの契約による事務を処理するに当たっての個人情報の取扱状況及びこの契約に定める事項の遵守状況について、必要があると認めるときは、受注者に対し報告を求め又は実地に検査することができるものとする。」と定めており、委託事業者に対する検査権を担保している。したがって、委託事業者に対するモニタリングの実効性を高め、納品物に対する市職員によるチェックを効果的、効率的に実施するため、発注に当たっては当該委託事務に係る事務フローの説明を求めるだけでなく、委託事務に想定されるリスクを把握した上で、リスクに対する取組み内容（実施体制や事務手順）についての説明もあわせて求めていくことを要望する。その上で、特定個人情報を取扱う業務に係る委託事業者に対する実地検査の必要性を検討されることを要望する。 なお、市では、平成30 年度賦課に係る給与支払報告書の前処理業務委託に対して、「個人情報取扱特記事項 第14」に基づき、個人番号漏えい事故を受けて見直した仕様書に従い、委託先事業者が業務を適正に実施しているかをモニタリングするため、最初の納品日前に実地検査を実施することを決定している。	対応済	平成29年度特別徴収税額決定通知書発送における個人番号（マイナンバー）漏えい事故の再発防止にあたり、西部市税事務所市民税課で委託する2つの業務について、平成30年度分の委託業務の仕様内容の再検討を行った。 また、個人情報の取扱や契約遵守の状況を確認するための実施検査を平成30年度委託分から対応することとした。 実施済みの内容は、以下のとおりである。 1 仕様内容の再検討内容 （1）平成30年度の給与支払報告書の前処理業務委託 平成29年度までの仕様であると、千葉市があらかじめ印字作成している指定総括表と印字なしの一般総括表の2枚の総括表を提出してきた事業者について、併せて編綴する仕様としていたが、パンチミスを防止するため、総括表は一事業者で1枚しか編綴しない仕様に変更した。 また、委託仕様書・作業マニュアルの中で『総括表の正副分離を確実に行之、仕様どおりの編綴になっているかを複数の職員で行い、点検を行うこと。』と追記し、ダブルチェックさせることとした。 （2）平成30年度給与支払報告書及び年金支払報告書のデータパンチ業務委託 給報の前処理編綴ミスに誘発されるパンチミスを防止するため、パンチの委託仕様書には、編綴のパターン図を添付し、総括表が2枚以上ついているなど、市が示していない編綴になっている場合には、市に確認しパンチを行わない仕様に変更した。 2 モニタリングの実施 今回の包括外部監査のヒアリングを受ける中で、委託事務実施に当たり、個人情報の取扱や契約遵守の状況を確認する実施検査の必要性を認識した。個人番号の漏えいの再発防止を図る観点から、モニタリングを初回の納品日前日に実施し、その後、月に一回の頻度で実施することとした。 次の観点で確認し、仕様どおりに事務が実施されていることを確認した。 ・事務フローの確認（人員配置、フローどおりに実施されているか、マニュアルの作成有無） ・リスクへの対応確認（各事務工程での処理内容、点検方法等） ・履行状況の確認（納品前の製本された給与支払報告書の編綴後の簿冊を、10冊程度抽出し、確認。） モニタリングは、平成30年度及び31年度とも3回実施しており、今後も継続して実施していく。	西部市税事務所市民税課
4	減免事務について（P107）	【現状・問題点】 東部市税事務所25 件、西部市税事務所25 件の合計50 件の減免申請を任意抽出して、減免申請書、決裁書の閲覧を行い、さらに承認決定された減免金額と税務システムへの入力結果の照合、担当者への確認等を行った。 調査の結果、減免事務について、担当者による減免制度適用の該非の判断、減免金額の決定、及び必要な決裁・承認手続きについては適切に行われていることが確認できた。一方で、決定された減免金額の税務システムへの入力事務について、下記の事務過誤が発見された。 「納税義務者F の減免金額は市民税18,000 円、県民税12,000 円であるにも関わらず、税務システムへの入力が市民税18,300 円、県民税11,700 円で行われている。（但し、市民税と県民税の合計減免金額は30,000 円で変わらないため、納税義務者の負担額には影響はなく、また実際の県の負担額も別の計算過程により決定しているため、実質的な影響は無い。）」 当該事務過誤の原因は、減免決定金額の税務システムへの入力が定められた事務ルールに則って行われていなかったことにより、減免決定金額と税務システムへの入力金額が異なる結果になったこと、及び税務システムから出力された決議書と減免決定金額とのチェックが、十分に行われなかったことによるものと思われる。入力担当職員の事務ルールの徹底及び入力担当職員以外の職員によって行われることが確認漏れを防止するために有効であると思われるが、現行の事務フロー上は入力担当職員自身が行うことになっている。 【意見】 賦課の正確性を担保し、また対外的に発出した減免決定通知書と税務システムへの登録内容との整合性を図るために、事務ルールを徹底することによって統一的な処理が行われることを要望する。また、手作業が介在する事務については、事後的なチェックを充実するなどの事務過誤を事前に防止する方策を要望する。	対応済	①指摘のあった事例については、税務システムの入力内容を減免決定通知書の内容に修正登録済みである。 また、29年度分も含め、システムの入力に誤りがあった分については修正登録済である。 ②平成30年度から課税管理課及び両市民税課に職員によるWGで、個人住民税賦課事務マニュアル順次作成している。減免決定通知書と税務システムへの登録内容との整合性の確認作業については、令和元年度の作成項目として選定し、チェックの手順についても、マニュアルに盛り込む作業を進めている。	課税管理課 東部市税事務所市民税課 西部市税事務所市民税課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
5	事務フローにおけるリスクの定期的検証と対応について（P109）	【現状・問題点】 個人市民税の課税事務は入力業務や判断業務など人が介在する場面が多いため、潜在的に事務過誤の生じる可能性の高い業務であると思われる。このような事務過誤に対しては、「（4）課税事務フロー（報告書P92）」で記載した事務フローを定期的に検証し、事務過誤のリスクのある事務をあらかじめ想定し、事務過誤を防止するための対応策、又は事務過誤があった場合に早急に発見できる方法を検討することが有効であると思われる。加えて、この手法は限られた人員を効率的に課税事務に活用することにもなると思われる。 しかしながら現在、個人市民税の課税事務においては、事務フローを明示的にまとめたものは無く、また過去にあった事務過誤について連絡メモがファイルされているのみで、事務フロー自体の定期的な検証や想定される事務過誤のリスクに対して事前に防止、または事後的に発見するための対応策の整理が十分に行われていない。 【意見】 課税事務における事務フローを明示化した上で定期的な検証を行い、事務過誤のリスクとその対応策についての整理を実施されることを要望する。	対応済	平成30年度から課税管理課及び両市民税課に職員によるWGで、個人住民税賦課事務マニュアルを順次作成している。 事務フローについてはマニュアル内で明示し、フロー図は必要に応じて盛り込んでいる。 平成30年度作成分は、平成31年3月に運用を開始した。 マニュアルと運用実態に齟齬がある場合に、各職員が気づいた内容を入力できるメモを作成し、速やかにマニュアルの更新時に反映させていくこととした。	課税管理課 東部市税事務所市民税課 西部市税事務所市民税課
6	事務マニュアル等の未更新について（P109）	【現状・問題点】 現在の個人市民税の課税事務においては、旧税務システムに対応した事務マニュアル「個人市・県民税 賦課事務取扱要領」（財政局税務部税制課作成）があるものの、平成28年1月の新税務システムへの移行後、実際の事務フローに変更があったにも関わらず、事務マニュアルの更新が行われていない。事務マニュアルを有効に活用するために、現行の事務フローに合わせて事務マニュアルを見直すことが必要と思われる。 また、適正な課税事務を行う上で、過去の事務過誤事案、異例処理内容の説明等の課税事務に関する情報については、体系的に整理し、ノウハウとして蓄積し、活用することが有効と思われるが、現在は作成された文書が都度、ファイルに綴じられているのみであり、このような情報が体系的に整理されていない。 上記の事務マニュアルの更新の他、このような過去事例の情報もデータベース化するなど有効に活用することが望まれる。 【意見】 課税事務の適正性を担保し、かつ業務を効率的に行うために、事務マニュアルを現行の事務フローに対応させていくことを要望する。また、過去事例の情報を有効に活用することについて検討していくことを要望する。	対応済	平成30年度から課税管理課及び両市民税課の職員によるWGで、個人住民税賦課事務マニュアルを順次作成している。 平成30年度作成分は、平成31年3月に運用を開始した。 マニュアルと運用実態に齟齬がある場合に、各職員が気づいた内容を入力できるメモを作成し、速やかにマニュアルの更新時に反映させていくこととした。	課税管理課 東部市税事務所市民税課 西部市税事務所市民税課
7	特別徴収事務における課題について（P110）	【現状・問題点】 個人市民税の特別徴収切り替え推進による効果の一方で、市で実施した特別徴収一斉指定は、法律に則った施策であるものの事業者に強制的に特別徴収に切り替えさせているという側面もあるため、特別徴収義務者数の増加とともに、特別徴収義務者による未納の発生件数を増加させている。これらの未納の特別徴収義務者に対して、市では納期の翌々月10日に督促状を発送しているが、その件数は平成27年度に比べて平成28年度は大きく増加している。 したがって、今後は特別徴収への切り替え推進とともに、特別徴収義務者の未納への対策が重要になってくると思われる。 現在、特別徴収に関する業務は、西部市税事務所に設置された特別徴収の一斉指定の業務を行う市民税課特別徴収推進班の2名と西部市税事務所市民税課個人市民税班と兼務の4名が担当しているが、滞納した特別徴収義務者に対する督促業務については、特別徴収への切り替えが進むにつれて今後増加していくことが予想されるため、法人を対象に法人市民税の督促を行っている納税第一課、納税第二課で行うことを事務の効率化という観点から検討する必要があると考える。 さらに、一斉指定に伴う特別徴収による納税者数の増加により、今後、特別徴収事務の重要性は一層高まるため、特別徴収事務を個人市民税の賦課の追加的な業務と捉えるのではなく、特別徴収事務に特化した部署を常設し、特別徴収事務の正確性を担保するために、当該事務を専属的に行う人員を適正数配置することの検討が有用と考える。 他の政令指定都市における特別徴収事務の担当部署を参考にした場合、例えば川崎市の「特別徴収係」、横浜市の「特別徴収センター」のように特別徴収事務を行う部署を法人課税課内に設置しているケースや、また、名古屋市の「個人市民税特別徴収事務センター」のように特別徴収事務を行う部署を独立的に設けているケースが見られる。 【意見】 個人市民税の徴収率を高めるため、特別徴収への切り替えを引き続き推進するとともに、特別徴収事務の増加に対応した組織の整備を検討されることを要望する。	対応済	平成31年4月に西部市税事務所市民税課に特別徴収班を設け、特別徴収に係る資料等のチェック体制の強化のほか、適切な進行管理を行うための事務フローの整備や課題等の対応に当たっている。 また、特別徴収・普通徴収事務の適切な役割分担のため、各種業務の分担・集約について、見直しを進めているところである。	課税管理課 東部市税事務所市民税課 西部市税事務所市民税課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
8	個人番号の漏えい事故への対応及び課題について（P114）	【現状・問題点】 平成29年度分より特別徴収義務者用の税額決定通知書に従業員の個人番号（マイナンバー）が記載されることになったが、市では当該通知書の誤配等による個人番号の漏えいが発生している。※ 誤送付件数等：6件11人、誤送付された通知書に記載の内容：個人番号・住所・氏名・税額・宛名番号 特別徴収事務に係る個人番号漏えいリスクが高くなる要因としては、①事務に手作業が介在している、②市の担当職員だけでなく特別徴収義務者や委託業者を含め多数の関係者が事務に関わっている、③データの受渡しが紙で行われることが多い、という点が考えられるため、その要因毎に対策を講じることが必要になる。 特別徴収事務に手作業が介在することによる個人番号漏えいリスクに対しては、「⑤ 事務マニュアル等の未更新について」（P109）で記載した事務マニュアルの整備や、「④事務フローにおけるリスクの定期的検証と対応について」（P109）で記載した事務フローの見直しを行うことによって、確認業務の徹底、ダブルチェックの実施などの事務過誤を事前に防止する体制を整備する方法が有効と考えられる。 また、多数の関係者が特別徴収事務に関わっているという個人番号漏えいリスクに対しては、担当職員に対する個人番号取扱いの教育、個人番号情報へのアクセスの制限などと同様に、個人番号に係る情報を取り扱う外部委託業者に対するその取扱い状況についての監督が必要になる。さらに、ご送付件数6件のうち1件が外部委託業者から直接個人番号が漏えいしたものでなく、外部委託業者の事務過誤により結果的に個人番号が漏えいしたケースであることから、外部委託業者に対する監督は委託業務全般に対して行う必要があると思われる（「第4 監査の結果及び監査の結果に添えて提出する意見（総論）4. 外部委託に係る契約事務の適正性確保への取組みについて（6）委託事務に対するモニタリングについて（意見）」（P79）を参照） 現在、地方税法第321 条の4第1 項の規定、及び地方税法施行規則第3号様式により個人番号（マイナンバー）は特別徴収税額通知書の必要記載事項であり、総務省が平成29 年3月6日に発出した「特別徴収税額通知への個人番号記載に関するQ＆A」においてもその点が確認されているため、市では特別徴収税額決定通知書に個人番号を記載しているが、平成29 年12 月22 日に閣議決定された「平成30 年度税制改正大綱」によると、平成30 年度分以後は「書面により送付する場合には、当面、マイナンバーの記載を行わないこととする」としている。 【意見】 平成29 年5月、6月に発覚した個人番号漏えい事案については既に再発防止策が出されているため、今後は他の要因での個人番号漏えいを防止するために、市の再発防止策に記載されたように、事務のマニュアル整備、ダブルチェック等のチェック体制の強化や、委託業者側のマニュアルや業務体制の確認等の実施を要望する。 また、平成30 年度税制改正の動向を見据え、特別徴収税額決定通知書の個人番号不記載への制度変更について適切に対応されることを要望する。	対応済	①平成30年度賦課において、特別徴収税額決定通知書の内、紙の通知書には個人番号を載せておらず、大幅に漏えいのリスクは低減した。 一方、エルタックスにより給与支払報告書が提出された事業所に対する、電子正本通知には個人番号を載せており、これらの事業所については、より慎重に作業を行った。 エルタックスにより提出された給報データには、指定番号が含まれていないことがあるため、国税連携支援システム（以下、支援システム）を使用して指定番号を付与している。 指定番号は、前年度にエルタックスによる提出があった事業所については、前年実績により付与するが、今年度初めてエルタックスによる提出があった事業所については、職員が指定番号を調査して付与している。前年実績のない事業所の指定番号については、調査した職員とは別の職員が、税務オンラインシステムから抽出した指定番号のデータと、作成した支援システム用のデータを照合した。 さらに、税額通知書を作成後、税務オンライン上のデータと提出された給与支払報告書のデータとを比較し、法人番号・事業所名・所在地に差異のあるものについては、職員が再度整合性を確認した。 ②事務マニュアルを作成し、チェック体制を強化した。	課税管理課 西部市税事務所市民税課
9	所得調査業務について（所得調査対象の範囲について）（P120）	【現状・問題点】 (a) 概要 個人市民税の所得調査は「市税は、市民が地域社会共通の費用を公平に分ち合うものである。」という認識のもと、税負担の公平性を確保するため実施されるものである。調査は実施計画書に基づいて市税事務所の市民税課個人市民税班によって実施され、調査対象者の抽出から催告状等の送付、法定資料に基づく市民税・県民税申告書等の郵送、電話調査、及び本人の呼び出し等が行われる。調査は毎年7月から12 月にかけて実施され、翌年1月に調査実績は報告される。 (b)～(c) （省略） (d) 所得調査対象の範囲について 現在、所得調査対象の範囲について、年齢が22 歳以下、66 歳以上の者は催告状の発送対象外としているが、この年齢基準は対象者に所得が無いという推定の下で継続的に適用されている基準である。 仮に年齢による調査対象の範囲を拡大した場合の効果については調定実績の増加と調査対象範囲の拡大によるコストとの兼ね合いになるが、所得調査本来の目的である課税の公平性の観点から、現在、年齢基準で対象外とした者からサンプルで所得調査を行って基準となる年齢の妥当性を検討するなど、調査対象範囲については、定期的に検討することが必要と思われる。 【意見】 所得調査対象抽出に係る年齢基準による範囲について、当該範囲の適切性について改めて検討されることを要望する。	対応済	年齢による所得調査の対象範囲の適切性については、市民税班長会議において、検討を行った。 給与及び年金収入のある者については、支払者から支払報告書がほぼ提出されていると考えられること、現在、送付対象となっている年齢の範囲内の者でも申告不要の者が一定以上いること、により効果が限定的となると考えられる一方、範囲の拡大による該当となった者からの問い合わせや催告コストの増加が見込まれ、費用対効果の観点から範囲の変更はしないこととした。	課税管理課
10	所得調査業務について（法定調書データの活用について）（P121）	【現状・問題点】 (a)～(d) （省略） (e) 法定調書データの活用について 給与支払者によって給与源泉徴収票が税務署に提出される場合、同時に給与支払報告書が市に提出されるため、国から提供される給与源泉徴収票データは税務システムに登録された給与支払報告書データと重複すると考えられる。しかし、意図的なものを含め、給与支払者による給与支払報告書の提出が無い場合、本人が申告をしない限り課税客体を把握することが困難であると思われる。 所得調査の一環でこれらの給与支払報告書不提出を発見するために、給与源泉徴収票データの活用は有効であると思われるが、現在、法定調書データを用いた所得調査は、報酬支払調書データ、配当金支払調書データに限られ、給与源泉徴収票データを用いた調査は行われていない。 【意見】 給与支払報告書の不提出による課税客体の漏れを捕捉するために、給与源泉徴収票データを活用した所得調査の効果について検討することを要望する。	対応済	給与支払報告書の未提出事業所の調査については、令和元年度に指定都市市長会で各市への照会が行われているが、「給与所得の源泉徴収票データ」を活用している政令市はなかった。 理由としては、「給与所得の源泉徴収票データ」と市に提出済みの給与支払報告書の突合する場合、数量が膨大で事務量が增大すること、かつ、未提出の事業所が非常に少ないと推定されることから、作業量に対して成果が少ないためと考えられる。 本市においても事務効率から、今後も活用は考えにくい状況であるが、課税客体の把握のため、他市の状況を参考に、給与支払報告書未提出事業所に対しては、勧奨等の取組みを行っていく。	課税管理課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
11	業務の効率化について（入力業務の効率化について）（P136）	【現状・問題点】 法人市民税の課税事務は、東部市税事務所法人課法人班において行われている。課税事務のうち、申告書類等の受付及び税務システムへの登録は、主要な業務であり、法人の決算期に合わせて、毎月すべて法人班の職員が行っている。 (a) 入力業務の効率化について 受付後の各申告書や届出書はすべて紙面に基づき、法人班の職員が税務システムへの入力を行っている。現在はeLTAX による電子申告が申告全体のおよそ55%を占めているものの、電子申告データの税務システムへの取込は行っておらず、データを紙で出力し、紙面での申告と同様、職員が入力を行っている（「（4）課税事務フロー③④申告書の受付」の事務）。 市で採用している税務システムは、eLTAX 審査システムとのデータ連携が可能なパッケージシステムであるが、税務システムの稼働前テストにおいて申告データの取込を行ったところ、申告者からのeLTAX による電子申告において、政令指定都市における区毎の均等割情報が正確に入力されておらず税務システムに取込ができないケースが多発したことから、現在においてもすべての申告書を紙で出力して入力を行っている。 現在、申告書の税務システムへの入力業務は、法人の決算月に合わせて通期にわたり行われている。特に5月、6月は3月決算が多いことから、この時期の職員の業務は入力業務が大半を占めており、課税客体を捕捉する調査業務は繁忙期がすぎた7月以降から本格的に行われることとなる。法人市民税においては、納税義務者である法人が増加傾向にあり、入力する申告書件数は今後も増加することが想定されるが、人員の増員が見込めない現状において入力業務の効率化が図られない場合、調査業務にかかる時間が十分に確保できなくなるおそれがある。 【意見】 限られた人員を有効に活用し、より専門性が高い調査業務へ費やす時間を増加させるため、入力事務の効率化を図ることを要望する。 特に電子申告に関しては、今後さらに導入する納税者が増加することが想定される。電子申告データの取込が可能になれば、入力のみならずチェックについても大幅な省力化が可能となることから、取込が可能な申告データについては可能な限り取込を行うことを要望する。 また、申告者への正確な申告データ提出の呼びかけや、税務システムの改修も含め、電子申告データの税務システムへの情報連携をスムーズに行うための取組みを検討することを要望する。	対応済	電子申告データの税務システムへの情報連携に向け、システム担当と協議し、可能な限り申告データを取り込めるよう、システムの調整を行っている。	課税管理課 市税事務所法人課
12	業務の効率化について（マニュアル整備について）（P137）	【現状・問題点】 (b) マニュアルの整備について 3月決算法人が多いため、5月、6月が作業量の多くなる月となっているが、市の人事異動が4月に行われることから、新規に配属された職員は、配属後1か月程度で繁忙期を迎えることとなる。また、法人課職員の平均在籍期間は短く、毎期新任が加わる状況が続いていることから、経験のない職員への教育と業務の円滑な引継ぎは課にとって重要な課題といえる。 法人課においては、課税管理課で作成した法人市民税事務取扱要領を事務処理のマニュアルとしているが、この要領の最終更新は平成23 年4月1日となっており、現在の税務システム導入後の更新が行われていない。要領は法人市民税の制度概要と基本的な業務の流れを記しているが、業務の流れはシステムに関連付けた記載となっており、現行の税務システムの取り扱いについては、別のシステムマニュアルを参照する必要がある。しかし、特に繁忙期において複数のマニュアルを並行して参照することは効率的でなく、1つのマニュアルで業務の流れとシステムの操作を把握できる方がより効率的であると考ええる。 【意見】 職員の平均在籍期間も短く、入れ替わりの多い部署でもあるため、業務の均一化と引継ぎの円滑化を図るために、早急に要領を更新し運用することを要望する。	対応済	平成30年度から課税管理課及び法人課の職員によるWGで、複数にわたっているマニュアルを統合し、1つのマニュアルにすることに着手している。 作成されたマニュアルについては、適宜見直しを行っていく。	課税管理課 市税事務所法人課
13	均等割の検証について（P138）	【現状・問題点】 法人市民税は、均等割と法人税割で構成されている。市では、法人税割については県税事務所より法人税額等通知書を入手し、市の課税データとのマッチングを行い、不整合が生じている場合においては調査を行った上で更正又は決定、是認処理を行っている。一方、均等割について、資本金等の増減は、法人税の申告書等にて確認するものの、従業者数の妥当性については検討を行っていない。 このような状況を踏まえ、税務システムから出力したデータで、平成27 年度と平成28 年度の課税データより、両年度で各行政区における従業者数が50 名未満で変動がない法人と、平成27 年度には50 名超で平成28 年度には2割以上減少し50 名以下となった法人を抽出し、調査を行った。 調査結果において、4年間に同じ従業者数となっている法人が10 件あった。業種にもよるが、業績の変動や新規採用等がある中で50 名近い従業者が全く増減なく維持されるケースは稀であると思われ、この中には申告が誤っているものがある可能性を否定できない。また、従業者数の大幅な減少についても、減少理由が不明な法人が9件あった。従業者数の2割を超える減少は、通常の減少範囲とは考えにくく、法人の申告誤りもしくは法人において何らかの意思決定が行われた結果と考えられる。 今回の調査結果が、必ずしも申告誤りによるものかどうかは不明だが、申告者にとって、従業者数が50 名以下の場合には税額に直接影響する項目ではないため、正確な申告を行うことに対する意識が低くなりがちな項目であると考えられる。その結果、正しい均等割金額での申告が行われないおそれがあるものの、調査等が行われていなければ申告の誤りを発見することは困難である。 【意見】 課税の公平性の観点から均等割の妥当性について、定期的に税務システムから抽出できるデータを分析し、異常な項目についてモニタリングしていくことを要望する。特に従業者数については、大きな変動がある法人や長期間にわたり変動がない法人に対し、書面や電話による問い合わせ調査を行うことが有効と考える。	対応済	平成30年度から均等割について、モニタリングを行う体制を整備した。 必要に応じて分析を行い、異常値があれば適宜調査等を行っていく。	課税管理課 市税事務所法人課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
14	未申告法人への対応について（催告はがき発送の効率化について）（P140）	【現状・問題点】 申告書を送付したにもかかわらず、申告が行われない法人、いわゆる未申告法人に対して、市は、申告催告はがきの送付、決定調査、実態調査を行っている。申告書を送付した法人で、確定申告または均等割申告が未申告である法人に対し、申告催告はがきを送付し、申告納付を促している。調査対象は、毎月申告書提出期限の税務システム入力締切日において未申告のものを対象としている。 平成28年度においては、印刷件数2,173件のうち約4割にあたる913件を引き抜いており、発送件数は1,260件となっている。催告はがきの印刷は、外部委託業者により行われており、印刷対象の抽出日から発送日まで1週間程度のタイムラグがあるため、締め後に申告があった法人や見込納付があった法人等を事後的に引き抜いて発送しているが、引き抜く催告はがきの印刷コストや引き抜きにかかる作業を考慮すると合理的ではない。 【意見】 現在の催告はがきの発送方法を見直し、印刷対象の抽出日と発送日を1か月程度遅らせるなど、業務の効率化を図る対応を検討することを要望する。	対応済	平成30年2月から催告ハガキの抽出日及び発送日を1か月遅らせるように運用を変更し、業務の効率化を図っている。	課税管理課 市税事務所法人課
15	未申告法人への対応について（未申告法人の状況把握について）（P140）	【現状・問題点】 申告書を送付したにもかかわらず、申告が行われない法人、いわゆる未申告法人に対して、市は、申告催告はがきの送付、決定調査、実態調査を行っている。 ➤ 未申告法人の決定調査 千葉県から受理した法人税額等通知書と市の税務システム上の課税台帳データとのマッチングにおいて不一致となったものについて、千葉県中央県税事務所と千葉県千葉西県税事務所において課税状況の確認を行っている。申告が必要であると判明した法人に対しては、申告納付を促す文書を送付し、なお期日までに申告がない場合には、職権による税額等の決定等を行い、その旨を法人に通知している。 ➤ 未申告法人の実態調査 市の課税台帳上、一定期間未申告である法人について、税務署で転写した国税除却名簿や千葉県から入手した法人税額等通知書により法人の情報を確認し、課税台帳の整備を行っている。 催告はがきの発送は平成28年度において1,260件発送を行い、このうち応答があった納税者は137件であり、1,084件は応答がない状況である。また、決定調査は、法人税の申告は行っているものの法人市民税の申告がないものが対象となるが、調査により法人市民税の申告を行った件数が41件に対し、申告がなされず、市税事務所の職権によって課税がなされた件数が146件となっている。一方、未申告法人の実態調査は、主に課税台帳の整備の目的で行っている調査であることから、調査を実施した法人に対して申告の催告は行っていない。 これらの調査はそれぞれ毎年行われているが、実態調査において法人登録を抹消される法人は、税務署調査による清算・倒産法人や国税において抹消された法人に限られていることから、法人登録の抹消や休業の届出がなされない限り翌年も申告書を送付することとなり、再度未申告となった場合は、催告はがきの発送と決定調査が行われることとなる。また、法人税の無所得決定がなされた法人や売上「0」申告の法人には、実質的に休業状態となっている法人も多いと考えられ、そのような法人に対し、催告はがきだけで自主的な申告や休業届の提出を行ってくるとは考えにくい。 未申告法人として申告の催告を行っている法人の中には、每期これらの対応を繰り返し行っている法人が多数あることが想定されるが、現状においてこのような法人を減らす取組みは特段検討されていない。今後もこのような状態が継続する場合、未申告法人が増加し、未申告法人への対応コストが増加するおそれがある。 【意見】 継続して催告はがきを送付してもなお未申告の法人に対して、営業実態の調査により法人の状況を把握していくことを要望する。また、調査の結果、申告が必要な法人に対しては電話による催告など、より効果が期待できる催告方法を検討し、一方、実質的に営業実態が認められない法人については、申告書及び催告はがきの送付を停止する基準を設けるなど、未申告法人への対応コストを削減する方策も検討していくことを要望する。	対応済	平成30年3月から申告書及び催告はがきの送付を停止する基準を新たに設け、未申告法人への対応コストの削減を行うとともに、法人市民税事業所実態調査・法人税額等通知書による調査等により、未申告法人の状況把握の強化に努めている。	課税管理課 市税事務所法人課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
16	未届・未申告法人の調査について（P141）	【現状・問題点】 法人等設立（設置）届出書等が未届であり、かつ法人市民税の申告が未申告である法人、いわゆる未届・未申告法人については、毎期テーマを決めて調査を行っている。平成28年度においては、以下の調査が行われた。 ➢ 大規模商業施設調査 市内の大規模商業施設への出店者を対象に課税台帳への登録及び申告状況の確認を行い、未届・未申告である法人に対し、届出・申告の慫慂を行っている。平成28年度においては、市内の2施設に出店している店舗を対象に行われている。 ➢ 営業許可情報調査 市政情報室で取得できる保健所所管の営業許可情報を活用して課税台帳への登録及び申告状況の確認を行い、未届・未申告である法人に対し、届出・申告の慫慂を行っている。 平成28年度においては、クリーニング所、建築物登録事業所、一部の飲食業を対象に行われている。 これらの法人を対象に、法人等設立（設置）届出書、申告書の提出状況の確認、千葉県県の県税事務所への照会・閲覧、税務署への閲覧、現地調査等が行われ、未届・未申告等が判明した法人に対して、届出書の提出及び申告納付を促している。 平成28年度に市が行った調査に対して、調査状況を確認するために、大規模商業施設のうち、施設A から15 件、施設B から5件、営業許可情報からそれぞれ5件ずつを無作為に抽出し、調査結果について確認した。その結果、調査時点において届出や申告が行われていない対象は以下のとおりである。 ・法人A（食料品販売店）（1店舗） 状況：県外の法人であり、届出、申告ともになし。現在調査を継続している。 ・法人B（衣料品販売店）（1店舗） フランチャイズの委託先が運営しており、委託先と交渉中。 ・法人C（衣料品販売店）（1店舗） フランチャイズの委託先が運営しており、委託先と交渉中。 ・法人D（靴販売店）（1店舗） フランチャイズの委託先が運営しており、委託先だったが、調査後申告書の提出あり。 ・法人E（マッサージ店）（2店舗） 個人への委託契約のため、法人市民税の対象外。 ・法人F（飲食店）（1店舗） 不定期開催のため、事業所に該当しない。 上記のとおり、法人A～Cについては、調査時点において調査や交渉が継続中となっている。これらの対象は調査後ある程度の期間が経過しているため、長期化すると交渉や課税がより困難になり、今後の調査活動にも支障をきたす恐れがある。 【意見】 調査の結果、営業の実態を把握している客体に対して、引き続き調査及び交渉を行い、早期に解決していくことを要望する。	対応済	法人Aについては、本店所在地市町村や県税調査等を行った結果、事業活動の実態なしと判断した。 法人Bについてはその後委託先の事業所が廃止となった。 法人Cについては引き続き委託先法人と交渉していく。	課税管理課 市税事務所法人課
17	網羅的な課税客体の捕捉について（P143）	【現状・問題点】 市では、課税客体の捕捉を効果的・効率的に行うために、法人情報が比較的入手しやすい大規模商業施設と営業許可情報を中心に調査活動を行っている。そのような中、今回の調査において、電話帳に基づき無作為に抽出した法人について、市の税務システム上において法人登録がなされているか、また、平成28年度において法人市民税の申告が行われているかについて確認した。 調査の結果、調査対象中の約2割にあたる21 件が、法人の登録もしくは法人市民税の申告が行われていない状況であった。このうち、法人の登録が行われていた7件については、申告が行われていない理由が明確となっており、現状においてこれ以上の対応は不要と考える。一方、法人登録・申告ともに行われていない法人については、届出、申告が漏れている可能性があることから、追加の調査が必要と考える。 なお、市では一部追加調査を行い、上記のうち未登録理由不明な法人以外については、法人登録が不要であることが判明している。 市では財政健全化に向けた取組みが重要な課題であったことから、近年においては、効果的かつ効率的に課税客体を捕捉するため、営業許可情報調査を中心として、税務署連携調査、大規模商業施設調査に取組んでいる。これらの調査は、事業所設置時期や営業実態の把握が容易であり、効果的かつ効率的に課税客体を捕捉することが可能であるが、調査対象が特定の業種や大規模な法人に限定されることとなり、課税の公平性という観点に鑑みると、対象範囲は十分とはいえない。 【意見】 今回実施した電話帳による調査において未登録理由が不明であった法人については、引き続き調査を実施し、適切な対応を図られることを要望する。 また、今後は課税の公平性の観点から、従来実施している大規模商業施設調査や営業許可情報調査の範囲を拡大するとともに、既存調査では捕捉できない業種等については、新たな調査手法を検討していくことを要望する。 なお、今回実施した電話帳調査は、電話帳の情報が最新ではないケースも多く、調査に時間を要する場合があり、また、必ずしも課税につながるものではない。しかし、より広い範囲で未届・未申告法人の実態把握が可能であり、現在、市で行っている調査を補完していくための有効な手段であると考ええる。	対応済	電話帳調査による未登録法人について、引き続き追加の調査を実施した。 また、未届・未申告法人に関する調査方法について、営業許可情報調査において新たな業種の追加を行うなどの見直しを行った。	課税管理課 市税事務所法人課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
18	土地・家屋の非課税、減免、特例に関する事務について（P165）	【現状・問題点】 固定資産税が非課税又は減免が適用されている土地・家屋について、税務システムから出力した課税台帳（非課税の物件についても、課税物件と同じようにデータが保存されている）のデータから該当物件を抽出し、サンプルについて非課税又は減免の申請書等及び決裁文書を閲覧するとともに、非課税又は減免の理由を担当者に質問した。 平成28年度の課税台帳から、非課税又は減免、課税標準の特例が適用されている土地又は家屋を税務システムから出力したデータを母集団とした。 この母集団より、任意にサンプルを抽出して、平成28年度から非課税となっている物件については非課税申告書並びに決裁文書と、減免となっている物件については減免申請書と決裁文書と照合した。また、平成27年度以前から非課税となっている物件の場合は、その原因について資産税課担当者に質問するとともに、必要に応じて登記情報や公図等を閲覧した。 調査の結果次のようなことが明らかとなった。物件毎の非課税や減免の事由については、税務システム上の課税台帳において非課税又は減免の事由をコード化した番号を記録して管理している。しかしながら、過去から非課税又は減免が行われている物件について、現在のルールと異なるコードが記録されているものが散見された。例えば、現在は専用のコードがある宗教法人の非課税建物や防火水槽、自治会の集会場などの土地の減免について、「その他」などのコードで記録されていた。その結果、特定の事由による非課税又は減免が行われている物件を課税台帳から網羅的に抽出できない可能性があり、事後的な検証や法令等の改正に伴う課税処分の変更などにおいて、処理に漏れが生じるおそれがある。 【意見】 非課税や減免を原因別に把握することは、定期的な現状調査などの事後的な処分の検討や法改正の対応等のために課税処分を一括して変更する際などに重要な情報となる。そのため、適切な原因コードが記録されるよう、「その他」などの原因が明確でないコードで記録されている物件については、その原因を調査し、現在のルールに応じて適切なコードを振り直すよう要望する。	対応済	平成30年度に土地・家屋の非課税又は減免の原因が「その他」で管理されている物件の調査を行った。 今後、適切なコードに振り直していく。	課税管理課
19	所有者が不明な土地・建物に対する固定資産税の賦課状況について（P167）	【現状・問題点】 市では、所有者が不明な土地・建物について、課税を保留している。地方税法には課税保留を認める明文の規定はなく、その法律的な根拠は不明確な部分があるものの、所有権者の調査が極めて困難な場合又は調査を尽くしても所有権者が特定できなかった場合などは、実務上、課税保留も止むを得ないと考えられる。しかしながら、課税の公正・公平性の観点からは望ましいものではないため、課税保留の判断は慎重に行うべきである。 そのため、所有者が不明な土地・建物について課税保留とした判断が適切か検討することを目的として、賦課事務について担当者に質問するとともに、税務システムから出力された課税台帳のうち課税保留となっている物件について、サンプル調査によりその原因や課税保留とした過程を担当者に質問した。また、旧税務システム導入時に登録されなかった土地（主に道路や国有地など）についても、所有者不明土地が含まれていないか検討するため、任意に抽出したサンプルについて賦課状況等の現状を調査した。 旧税務システム導入時に登録されなかった土地については、各市税事務所に保管されている土地の登記簿写のファイルを母集団とした。旧税務システム導入時に登録されなかった土地の登記簿写からは、官有地でなく地目が田畑や宅地となっている物件を中心にサンプル11件を任意に抽出し、資産税課担当者に現在の課税状況及び利用状況を質問し、必要に応じて公図及び航空写真等を閲覧した。旧税務システム導入時に登録されなかった土地のサンプル調査について抽出したサンプル11件について、賦課状況を調査したところ、以下のとおりであった。 ・課税台帳に登録済み 2 件 ・所有者又は用途により非課税（国、県、市などの所有、または公衆用道路、神社境内地など）7 件 ・土地公図に対応する区画が無く、登記も閉鎖済み 1 件 ・所在地不明により現地確認できなかったため課税台帳に記載していない土地 1 件 所在地不明により現地確認できず課税台帳に記載されていなかった土地1件は、昭和48年に行われた土地改良事業による区画整理時に現地との対応関係を把握できず課税台帳に記載されなかったものである。しかしながら、今回の監査において改めて公図を確認したところ、当該土地は公図に記載されており、所在地が確認できた。 なお、官有地や道路、所在地不明などの事由により旧税務システム導入時に登録されなかった土地については、各市税事務所で土地の登記簿写を保管しているが、官有地以外はその事由について分類・整理されていない。これらは旧税務システム導入時に非課税又は所在地不明な土地であることを確認した上で登録作業から除外されたものである。 【意見】 税務システム上に登録されていない土地については、旧税務システム導入時に非課税又は所在地不明な土地であることを確認した上で登録作業から除外されたものであるが、その後用途の変更が生じたり、公図等の整理により所在地調査が容易になった物件が含まれている可能性がある。そのため、優先順位を定めて段階的に再調査を行い、非課税又は課税保留とした事由を把握して、税務システム上の課税台帳に非課税物件等として記録することを検討するよう、今後の作業計画を策定することを要望する。具体的には、所有者が国や地方自治体ではないものから優先して調査することが考えられる。	対応済	平成30年度から官公庁以外が所有している物件で、かつ、公図が備わっている物件の調査を開始し、大部分は完了した。 所有者が判明したものから税システムへ台帳登録を行っている。	課税管理課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
20	償却資産に関する調査と推計課税について（P171）	【現状・問題点】 法人課は、市内の税務署で法人税申告書、または所得税の申告書等を閲覧し、償却資産の申告状況とつき合わせて、未申告者や過小申告が無いか調査している。その結果、未申告の可能性が高いとされた事業者について、どのような追加調査を行っているか、またその顛末について担当者に質問するとともに、調査対象者リストを閲覧した。 その結果、法人税の申告書等の情報から市内に償却資産を保有している可能性が高い事業者の中にも、固定資産税（償却資産）の調査に協力的でなく、申告を慫慂したにもかかわらず未申告のままの事業者が見受けられた。また、過去にそのような未申告者に対して推計による課税処分や過料を課した事例は無いとのことであった。このような状況は、調査協力を拒んだ事業者が不当に固定資産税（償却資産）を免れている可能性が高く、課税の公平性から望ましいものではない。 なお、調査協力が得られなかった場合は推計課税を行う方針を明らかにしている市町村もある。調査に非協力的な事業者に対する推計課税が可能か、法人課では他市の事例等も踏まえて検討中であるとのことであった。 【意見】 現在、固定資産税（償却資産）について調査協力が得られなかった場合、市は推計による課税処分を課していないが、課税の公平性の観点からも、課税対象資産を有していると判断できる場合は推計課税を行うことを要望する。	対応済	平成31年2月に「固定資産税（償却資産）推計課税事務の手引」を作成した。これに基づき、令和元年度から推計課税を実施していく。	課税管理課 市税事務所法人課
21	死亡者課税について（P172）	【現状・問題点】 賦課期日前に登記上の所有者が死亡または消滅している場合、固定資産税の納税義務者は「現に所有している者」である（地方税法第343条第2項後段）。しかし、登記上の所有者が死亡していることが把握できていない場合、納税通知書を死亡者名義で作成し送付することがあり、これがいわゆる「死亡者課税」である。 市でも死亡者課税は問題と考えており、その防止、解消のために取組みを行っている。死亡者課税の解消のため、現在行われている取組みを一層進めていくことが望まれるが、以下のような課題もある。 > 住民基本台帳と課税台帳のデータ比較について 現在市が採用している税務システムは、市内居住者に関する宛先等の情報について住民基本台帳のデータを定期的に反映させているものの、固定資産税の納税通知書の作成にあたって所有者が賦課期日前に死亡しているかどうか自動的に判定し発送先から除外したり警告を出力する機能がない。そのため、市内居住者であっても相続登記が未了で「現に所有する者」の届出が無い場合は、死亡者宛の納税通知書が作成・発送されており、通知書の返戻や滞納があるまで死亡者課税の把握ができていない。 しかしながら、市内居住者が所有者となっている物件については、住民基本台帳と課税台帳のデータを比較することにより、課税台帳上の納税義務者が死亡していないか確認し、死亡者課税を防止又は発見することが可能と思われる。 > 人員配置について 現在、相続人の調査は、納税通知書の返戻があった場合は返戻調査の一環として資産税課が、滞納から死亡者課税が判明した場合は徴収部門が行っており、納税管理課の非常勤職員1名以外に相続人調査についての専任の担当者はいない。その結果、通常の課税業務や収納業務等との兼ね合いから、年間をととして相続人調査に従事することができず、集中的に相続人調査に関する経験を積んで習熟することが難しい。また、徴収部門による調査で相続人が判明した場合、資産税課が賦課替えの処理を行う必要があるため、情報共有や引継ぎなどの手間がかかり効率的ではない面がある。 そのため、死亡者課税の解消のためには、相続人調査と賦課替えのための部署を設け専任の担当者を確保することが効率的と考えられる。また、相続人調査については徴税吏員でなくても行うことができるため、派遣スタッフや業務委託の利用も考えられる。 【意見】 市内居住者に対する死亡者課税を防止・発見するため、定期的に住民基本台帳と課税台帳のデータを比較し、市内居住者が所有者となっている物件について課税台帳上の納税義務者が死亡していないか把握する仕組みを整備することを要望する。 また、死亡者課税に関する相続人調査及び賦課替えの効率化のため、専任部署の設立や専任の担当者の設置、増員を検討することを要望する。	対応済	①【死亡者を把握する仕組みづくりについて】 住基システムと税基幹システムの連動で、毎月死亡者リストが作成されているため対応済みである。 ②【専任部署の設立、専任の担当者の設置・増員】 平成30年度から税制課内に調査班が設置した。同班において、死亡者課税解消のため、相続人調査から賦課替まで処理を行っている。	課税管理課 税制課
22	標識返納時に係る弁償金の未徴収について（P183）	【現状・問題点】 標識は市から貸与しているものであり、軽自動車税廃車申告書兼標識返納書提出時には標識の返納が求められている。標識を返納できない事由が「故意又は過失に基づくときは、1個につき弁償金として100 円を納めなければならない」（市税条例第33条第7 項）ところ、現状では弁償金の徴収をしていない。 当該事項については過去に監査委員による監査においても意見事項となっているが、「故意又は過失」の立証が困難である等現場での課題も多く、市は依然として対応を検討中である。 【意見】 弁償金の取扱いについて、条例と現状の乖離を解消し、市として適切な対応を図るよう要望する。	対応済	令和6年4月から標識の再交付申請時に標識の状態を確認し、申請者への聞き取りを行ったうえで、故意又は過失による紛失やき損と判断した場合は、弁償金を徴収する。	課税管理課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
23	減免事務における添付書類の未入手について（P185）	【現状・問題点】 減免事務について、減免申請書を母集団としてサンプルを無作為で抽出し減免申請事務の合規性について検証した。減免申請書と課税台帳の内容を照合した結果、登録誤りは発見されなかった。市では減免事務取扱要領により、前年度に減免が認められ当年度も継続して減免申請をする継続申請においては、一定の場合を除き添付書類の提出を省略することができる旨を定めている。市では添付書類を省略できるかどうかを判断するに当たり、前年度からの変更の有無や、変更有りの場合における変更箇所確認書類を入手したかどうかについての確認を実施している。一方で、担当者への質問の結果、添付書類がない継続申請のうち、運転免許証や身体障害者手帳等に前年度から変更があるものについて添付書類を入手すべきところ、一部について入手していなかったとの回答を得ている。これは、運転免許証や身体障害者手帳等の有効期限に変更があるにもかかわらず、申請者が変更無しとして申請した場合に、有効期限を確認することなく申請を受理していたことが主な原因とされている。 調査対象とした継続申請用の減免申請書において、運転免許証については有効期限を記入する欄が設けられているが、変更無しとして申請した場合には記入は求められておらず、身体障害者手帳等については有効期限又は次回判定日等を記入する欄が設けられていなかった。このため、調査対象となったサンプル中、書類が添付されていなかったものについて、運転免許証や身体障害者手帳等の有効期限切れ等により添付書類を入手すべきであったかどうか当該年度の申請書からは確認できない状況であった。 【意見】 継続申請においても申請時での状況を確認することが減免判定において重要となるため、申請内容が正しいことを確認し、添付書類を省略できるケースを除き添付書類を漏れなく入手していくことを要望する。 なお、平成29年度以降、申請書の身体障害者手帳等の欄に「手帳の有効期限又は次回判定日」、「自立支援医療受給者証有効期限」の記載項目を新たに追加するとともに、減免台帳に「免許証有効期限」、「手帳有効期限」、「自立支援有効期限」の項目を新たに追加して情報を管理することにより、内部照会により添付書類を省略できるケースを除き、添付書類の入手漏れを防止している。	対応済	平成29年3月に、減免事務取扱要領において、申請書の身体障害者手帳等の欄に「手帳の有効期限又は次回判定日」、「自立支援医療受給者証有効期限」の記載項目を新たに追加する改正を行った。 また、減免台帳に「免許証有効期限」、「手帳有効期限」、「自立支援有効期限」の項目を新たに追加して情報を管理している。 これにより、平成29年度賦課分の減免事務から改正後の取扱いで運用している。	課税管理課
24	減免事務における特定個人情報の取り扱いについて（P186）	【現状・問題点】 減免申請書には個人番号（マイナンバー）を記載する欄が設けられている。これは、障害者手帳は都道府県知事、指定都市市長又は中核市市長が交付するものであるが、軽自動車の定置場が市内にあり居住地が市外である場合に、障害者手帳の内容について手帳発行自治体に照会する際に利用すること（以下「障害者手帳等に係る情報連携」という。）等を目的として記載を求めているものである。但し、手帳交付自治体が市である障害者手帳の提示があれば記載の必要性はなく、現状空欄であっても申請書を受理している。また、平成29年11月に総務省から障害者手帳等に係る情報連携を当面延期するとの事務連絡がなされた。 減免申請は郵送による申請が大半を占めているが、多くの場合申請書に個人番号が記載されていても番号確認書類との照合ができない。この場合、市では納税義務者の個人番号と合致しているか不明なため、マスキング処理を行うこととしている。上述のように情報連携が利用できるケースは、市内に障害者自身が所有する軽自動車の定置場があり、市外に居住し且つ障害者手帳の提示がない場合等に限られている。 このような限られたケースの利用に資するためにそれ以外の多くの申請者にも重要な個人情報である個人番号の記載を求める意義は乏しいと考えられる。一方、市では個人番号が記載された場合には照合を実施し、照合できなければマスキング処理をしなくてはならない。障害者手帳等に係る情報連携に利用されない多くのケースについてこれらの処理をすることは効率性を損なう。 【意見】 減免申請書において情報連携を利用する必要のない申請者に対しても個人番号の記載を求めることは、申請者にとっては負担となり、市にとっては事務の効率性を損なうこととなる。今後の情報連携の本格運用に向けて全ての申請者に対し個人番号の記載を求めることの是非について検討することを要望する。	対応済	平成30年3月に、減免事務取扱要領において、個人番号を取得する対象者を情報連携の対象予定者のみに限定する改正を行った。 これにより、平成30年度賦課分の減免申請受付事務以降、改正後の取扱いで運用している。	課税管理課
25	事務マニュアルの未整備について（P188）	【現状・問題点】 現状、課税管理課においても、各市税事務所においても事務マニュアルは作成しておらず、担当者が事務の正確性の検証結果を独自に作成し当該検証結果を後任の者に引継いでいない例も見受けられた。このため事務フローの中で検証すべき要点、検証結果が可視化されず担当者によって検証の精度にばらつきが発生するおそれがある。 【意見】 一定の検証精度を確保する観点、担当者不在時やローテーション時に円滑な引継ぎをする観点からも事務フローにおけるリスクと検証すべき要点を特定した上で事務マニュアルを作成し整備することを要望する。	対応済	平成31年3月に「軽自動車税の手引（実務編）」を作成し、運用を開始した。 引き続き、令和元年度に「軽自動車税の手引（解説編）」を作成していく。 また、これら作成したマニュアルは定期的に見直しを行っていく。	課税管理課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
26	課税台帳のメンテナンスについて（P189）	【現状・問題点】 ⑤（P187）に記載した課税管理課で実施している検査情報と課税台帳のシステム照合において、市で管理されていないが検査情報に存在しているデータである「検査情報のみファイル」が生成される。不一致の原因としては、車検の有効期限切れにより廃車済みの可能性がある車両等に係る情報が検査情報だけに含まれることによる不可避のもの、及び車台番号の登録誤り等人為的ミスによるものが考えられる。現状、当該ファイルは活用されていない。アンマッチが解消されない結果、課税台帳の情報が検査情報を正しく反映しないおそれがある。 【意見】 課税台帳の情報の信頼性を確保するため、「検査情報のみファイル」を活用し検査情報と課税台帳の不一致原因を把握、分類した上で課税台帳を更新し管理することを要望する。	対応済	検査情報と課税台帳の一致しない軽自動車等に対して調査を行った。車体番号の登録誤りのものは修正登録済みである。 今後、定期的に検査情報と課税台帳との照合作業を行い、更新管理を行っていく。	課税管理課
27	経年車重課の判定について（P189）	【現状・問題点】 ⑤（P187）に記載した検証（「確認車両ファイル」における修正の必要性の有無及び修正入力 of 正確性についての検証）で、メッセージ2「初度検査年月が未設定である」ために抽出された車両（廃車車両を除く）が15 件確認された。経年車重課の判定は初度検査年月が基礎となるところ、未設定である場合には判定不能となり当初課税が引き続き行われている。課税台帳上、初度検査年月は不明であっても市での登録年月の情報は保有している。そこで、当該登録年月を基礎として重課判定をした結果、重課の対象となる蓋然性が高い車両が15 件中7件あった。上記車両への対応状況について、課税管理課及び市税事務所市民税課管理班へ確認したところ、市税事務所市民税課管理班において経年車重課適用前の現行税務システム導入時点で上記と同様の車両を識別していた。その後、軽自動車検査協会へ照会を行ったものの、初度検査年月を把握することはできなかった。追加調査は実施していないため、現在においても当初課税の状況が継続している。このように問題が把握されていながら、上記状況が継続していることは望ましくない。 【意見】 システムによる経年車重課の判定が不能となるケースにおいて、経年車重課の対象となる蓋然性が高い車両については、総務省への照会等により、初度検査年月が不明な場合の取扱いを確認し、問題解消へ向けての取組みを行うことを要望する。	対応済	確認可能な登録年月日から13年以上が経過している車両について、重課として課税を行うこととし、賦課担当課である東西市民税課と納税義務者への通知方法等の調整をおこなった。	課税管理課
28	事業所税申告書入力事務について（P215）	【現状・問題点】 税務システムから出力した平成27 年度及び28 年度の調定データを入力し、平成28 年度の調定データの中から任意に12 件サンプルとして抽出した。抽出したサンプルについて、平成28 年度の調定データと事業所税申告書を照合して税務システムへの入力の正確性を確認するとともに、法人課担当者に質問して異常値の原因等について把握しているか確認した。その結果、ダミーデータとして入力されていた1件を除き、事業所税申告書と調定データはいずれも整合していた。事前のヒアリングにおいて「申告書入力時に事業所床面積が大きく増加している場合は、申告者に電話確認等を行うことがある」との説明があったため、300 ㎡以上の面積増加についても確認状況を検討するためサンプルに追加した。しかしながら抽出したサンプルについては、事業所床面積の増加についての申告書への覚え書きなどはなく、架電等による納税者への確認を行っているか不明であった。事業所の新規開設等については申告書に添付される事業所等明細書で把握できるが、事業所床面積の著しい増減がある場合などは記入誤りや不適切な申告の端緒であることも考えられるため、申告内容に疑義がある場合は電話確認などによる追加的な検証を行うことが望ましい。しかしながら、担当者への質問とサンプル調査の結果からは、申告書の精査や電話確認その他の検証を行う際の基準や記録の残し方について、担当者によってばらつきがあることがうかがえた。これは、事業所税の申告書の入力業務に関する事務マニュアル等が整備されておらず、電話確認等を行う条件が明確化されていないことが原因である。電話確認その他の検証を行う際の基準や記録方法を明確にすることは、担当者によらず事業所税の申告の正確性を一定水準以上に確保することに資し、ひいては事業所税の賦課に関する正確性、効率性、公平性につながるため望ましい。 【意見】 申告書を税務システムに入力する際に電話確認等の検証が必要な条件と、その記録方法を明確にすることを要望する。また、そのような基準を設ける場合は、過去の発見事項や制度改正等を考慮して定期的に検証が必要な条件を見直すことを要望する。	対応済	平成30年3月に事業所税申告書入力マニュアルを作成し、面積の増減等の際の問合せの基準を設けた。 マニュアルについては、定期的に見直しを行っていく。	課税管理課 市税事務所法人課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
29	従業者割の調査について（P217）	【現状・問題点】 未申告者に対する申告態勢は「催告状の発送」、申告書の正確性や非課税等が要件を満たしているかどうかの確認は「添付書類の精査、非課税・特例・減免等事業者に対する現地確認」、資産割の申告漏れの発見は「課税客体の掘り起し」により行われている。しかしながら、従業者割の申告漏れや正確性に特に着目した調査は行われていない。 税務システムから出力した平成27年度並びに28年度の事業所税並びに法人市民税均等割の調定データを入力・比較し、平成28年度の事業所税の従業者数が免税点（100名）未満となっている納税者から、サンプルを抽出した。なお、事業所税の従業者数と法人市民税の従業者数はその定義に違いがあり、必ずしも一致するものではない。 抽出したサンプルについて、平成28年度の調定データと事業所税申告書を照合して税務システムへの入力の正確性を確認するとともに、法人課担当者に質問して法人市民税と事業所税の従業者数の乖離の原因等について把握しているか確認した。その結果、事業所税申告書と調定データはいずれも整合していた。 サンプルの中には、平成28年度の事業所税の従業者数は前年度と大きく変わらない免税点以下の人数で申告しているが、法人市民税均等割における従業者数が大きく増加しており、法人市民税均等割における従業者数の増加人数を平成27年の事業所税従業者数に加算すると免税点を超える法人が3件含まれていた。適切な申告の結果、そのような従業者数の推移となる可能性はあるものの、このように法人市民税均等割と事業所税の従業者数が大きく乖離している納税者について、法人課担当者は特にその原因を把握していなかった。 なお、従業者数が免税点（100人）以下の人数であっても、事業所税の申告書に申告義務のある従業者数（80人超）と従業者給与総額の両方の記載がある場合、税務システムへ従業者数を入力する方針である。一方で、前述のサンプル15件中1件において、事業所税申告書に申告義務があり免税点以下（80人超100人以下）の従業者数が記載されており、かつ従業者給与総額が記載されていたが、税務システムに従業者数は入力されていなかった。 【意見】 現在、従業者数が免税点以下かどうかについて着目した調査は行われていない。免税点付近の従業者数の事業者について、税務システムから抽出できるデータなどの関連する他の資料と定期的に比較・分析し、異常な項目についてモニタリングしていくことを要望する。著しい差異などの疑問点がある場合には、電話や書面による問い合わせ調査を行うことが有効であると考ええる。 なお、データ分析の資料としては、法人市民税均等割の従業者数、給与支払報告書の受給者総人員数などが考えられる。これらの人数は必ずしも事業所税の従業者数と一致するものではないが、短時間勤務者を多用する業種か考慮した上で、著しい差異があるものや両者の推移の傾向が相反するものに着目することは有用と考えられる。 また、免税点付近の従業者数の調査に資するよう、従業者給与総額の記載が無い場合であっても、申告義務以上の従業者数については税務システムに入力していくことを要望する。	対応済	申告義務以上の従業者数の場合、従業者給与総額を必ず入力するように徹底した。 平成30年度から従業者数の分析について、モニタリングを行う体制を整備した。必要に応じて分析を行い、異常値があれば調査等を行っていく。	課税管理課 市税事務所法人課
30	特殊関係者とのみなし共同事業の明細様式の提供について（P219）	【現状・問題点】 同族会社等の特殊関係を有する者と同一家で事業を行っている場合、特殊関係者とのみなし共同事業として連帯して事業所税の納税義務を負い、免税点の判定においても特殊関係者の事業所と合算して判定を行うこととなっている。 しかしながら、市の事業所税の申告書様式にはみなし共同事業に該当するかどうかを記載する欄は特に設けられておらず、記載例でも備考欄に記載するような指示はない。また、みなし共同事業に該当する場合の申請様式も定められていない。 特殊関係者の範囲などのみなし共同事業に関する規定は複雑であり、納税者が申告を誤るリスクは比較的高いといえる。仮に、みなし共同事業に関する明細が申告書に添付されていれば、みなし共同事業について納税者がどのように判断しているか法人課担当者が把握することが容易になり、申告が適切か検討することの助けとなる。また、明細の作成過程で納税者が自らみなし共同事業に関する判断の誤りに気付くことも期待できる。 なお、他の地方公共団体においては、例えば東京都、船橋市、川崎市などはみなし共同事業に関する明細書の様式を定めている。市への事業所税の申告においても、自主的にみなし共同事業に関する明細を事業所税申告書に添付している納税者もいる。 【意見】 みなし共同事業に関する適正な申告を推進するため、特殊関係者とのみなし共同事業に関する明細書の様式を作成し、申告の手引や市ウェブサイト上で周知を図り、みなし共同事業を行う納税義務者には提出する申告書に当該明細の添付を求めることを要望する。	対応済	平成30年3月にみなし共同事業に関する明細書の様式を作成して、平成30年4月に「申告の手引き」の記載例を追加し、これらを市のホームページで周知を図っている。	課税管理課 市税事務所法人課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
31	業務委託契約時における仕様内容の検討について（P238）	【現状・問題点】 口座振替開始通知書等作成業務委託契約において、契約締結日の平成28 年4月1日から間もない5月23 日に変更契約が締結されている。 その内容は、軽自動車税の納税証明書（継続審査用）について、当初契約の1,860枚から作成枚数を3,140 枚追加し、5,000 枚に増加したこと、加えて、5,000 枚全てについて、納税証明書（継続審査用）はがき表面の事前印刷を追加しているものである。 作成枚数追加の要因は、従来から口座振替により軽自動車税を納付した者（車検を要する車種に係るもののみ）に対して納税証明書を送付しているが、平成28 年度より導入したクレジットカード払いによる納付者、平成28 年1月に稼働した現行税務システムの導入で平成28 年度から納税証明書が送付可能となるマルチペイメント納付者について、業務委託契約上の積算から漏れていたためである。 また、はがき表面の事前印刷追加の要因は、当初はシステムから出力したデータのみで足りる予定であったが、税務システムの仕様の認識誤りにより、予定していた内容（枠・文言・公印）が印字できない仕様であることが判明したことによるものである。 対応策として、システムの仕様変更による対応と、印刷業者による対応を比較したが、前者は150 万程度のシステム改修費を要する上に、納期に間に合うか不明確であり、後者は契約変更を要するが納期に間に合うため、後者を採用した。これに伴い、当初の契約の金額1,277 千円（税込）から227 千円（税込）追加となり、変更後契約額は1,505 千円となった。 これらの状況が発生した要因としては、予算の計上や新たなシステム導入時における仕様変更の検討が、十分に行われなかったためである。 【意見】 システムの仕様が変更される場合等、特別な要因が新たに生じる場合には、その内容及び影響を十分に評価した上で、予算の計上及び早期に委託事務の仕様内容を検討されることを要望する。	対応済	各種事務事業で新規の取組を予定している場合、件数等の増加などによる経費等への影響の有無を十分精査したうえで、当初予算を見積り、仕様内容を決定し業務委託を締結する。	納税管理課
32	軽自動車税の納期内納付率の向上について（P238）	【現状・問題点】 軽自動車税の納期内納付率については、平成24 年度から、毎年前年比で金額、件数とも概ね増加傾向であったが、平成28 年度においては増税の影響により、金額にして72.8%（前年比▲2.9%）、件数にして72.0%（前年比▲1.7%）と大幅に悪化している。 一方で、継続検査（車検）時には納税証明書が必要となることから、滞納者も継続検査（車検）時前に納付することも多いため、平成28 年度徴収率は現年度96.1%（前年比▲0.4%）、滞納繰越分20.8%（前年比▲1.6%）、両者合計89.5%（前年比+1.4%）と納期内納付率ほどは悪化していない。 しかし、納期内納付率の悪化により、市においては、滞納後の督促状の作成、発送に掛かる手間やコストの増加、職員の事務量（滞納者からの督促状を受け取ったことによる問い合わせの対応、差押えや滞納処分の対象、延滞金の計算等）の増加等、徴税費用の増加につながるようになるため、納期内納付率の向上が重要な課題となる。 納期内納付率の向上のために、納税者自身の意識を高めていくことが重要であり、例として以下の手段が考えられる。 ➢ 軽自動車利用者の目に触れる場所（販売店等）にチラシを置く。 ➢ 期限内納付しか受け付けられないクレジットカード納付について広報の拡大を図る。 ➢ 現年課税分の滞納者に対しても催告を含む滞納整理を強化する。 【意見】 軽自動車税の納期内納付率の悪化は、督促等のための徴税費用の増加のみならず、納期内納付を行う納税者との公平性の観点からも望ましくない。自主的に納期内納付を行うよう納税者自身の意識を高めていく必要があり、そのために、市としても納期内納付を促すポスターやチラシを納税者のより目に触れる場所で掲示・配付する、期限内納付に限定されるクレジットカード納付の利用を促進する、滞納整理を強化するといった取組みを推進していくことを要望する。	対応済	平成30年度から軽自動車税の当初の税額通知書兼納付書を送付する「封筒」の前面にクレジット納付方法のPRのため「5月31日までクレジットカードで納付できます」の文言に加えQRコードを印刷して発送した。 令和元年度以降も軽自動車税について引き続きクレジットカードでの納付について周知を継続する。 また、利用状況の変化を注視したうえ、必要に応じて他の周知方法を含め検討していく。	納税管理課
33	クレジットカード納付の利用促進について（P239）	【現状・問題点】 市は、トータルコストが最も低い口座振替を全面的に推奨しているが、口座振替の利用状況は、ここ5年間で利用率（件数）は45.6%から46.0%で推移しており、平成28 年度においては、個人市民税の特別徴収推進の取組等により前年度の46.0%から45.6%へと0.4 ポイント減少している。市政だより、ホームページ、ポスター等の広報により、市の口座振替加入率（件数）は他の政令指定都市と比較しても上位であるが、利用率はここ数年伸び悩んでいる。 その一方で、市は平成28 年度よりクレジットカード納付を導入しているが、口座振替を全面的に推奨しているため、ポスター等の記載もクレジットカード納付については掲示が小さく、また、導入後間もないことから、市民の認知度は低いと考えられる。 クレジットカード納付については10 千円毎に70 円（税抜）のシステム利用料が必要であり、その全てが納税者負担であるため、支払う側からするとコスト面でデメリットがある。また、市が支払う手数料（納付書発行から消込まで）は口座振替（約19円～20 円）と比較して、クレジット納付は約25 円であり若干コストは掛かる。 しかし、5ブランドのクレジットカードが使用可能であり、遠隔地、海外からの納付、近くに金融機関、コンビニがない納税者にとっては利点も大いにある。その他、支払回数の選択も可能であり、納期内であれば好きな時期に24 時間いつでも支払が行え、所定のポイントを受け取ることも出来る。平成28 年度のクレジットカード納付率（件数）は全体の0.7%にとどまっており、納税者側の利便性を訴求することにより、口座振替加入率と比較して、今後の利用者数の増加は見込める。 【意見】 口座振替加入率が伸び悩む中、平成28 年度より新たに導入したクレジットカード納付の利便性を納税者へ訴求することにより利用を促し、ひいては徴収率向上を図るためにも、今後はクレジットカード納付についての広報を拡大していくことを要望する。	対応済	クレジット納付方法をPRするため、平成30年度から軽自動車税の当初税額通知書兼納付書、また、平成31年度から固定資産税・都市計画税の当初納税通知書及びの「封筒」の前面に「納期限までクレジットカードで納付できます」の文言及びQRコードを印刷して発送した。 令和元年度以降も固定資産税・都市計画税及び軽自動車税について、引き続きクレジットカードでの納付について周知を継続する。 また、利用状況の変化を注視したうえ、必要に応じて他の周知方法を含め検討していく。	納税管理課

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
34	交渉記録について（P264）	【現状・問題点】 滞納管理システムの交渉記録欄には各担当者が自由に記載を行うことができること、案件によっては交渉の過程や滞納処分に至った経緯、適用条項等が詳細に記録されている一方、交渉過程の内容などがほとんど記録されていないものも見受けられた。また、財産調査の回答日が記録されていない案件も散見された。西部市税事務所においては、死亡者の日付や死亡者申告調査等について記載がなく、滞納整理事務が滞っていた案件があった。納税各課の担当者は、多くの滞納整理案件を同時に担当しているため、交渉や滞納処分の経緯を都度記録していかなければ、案件によっては班長等の上席者によるチェックを含む進行管理に遅延が生じるおそれがある。また、滞納整理案件によっては、完納までに年度をまたぎ長期化する案件もあるため、交渉等の記録が不十分な場合、担当者が交代した際に円滑な事務の引継ぎが行われず、滞納整理が滞るおそれがある。 【意見】 交渉記録により、滞納者との納税交渉や財産調査、滞納処分の経緯を時系列に沿って把握・整理することが可能となる。これにより、滞納整理に当たる担当者自身の事務の効率化に資するばかりではなく、滞納管理システムを利用した班長等の上席者による進行管理や年度をまたぐ滞納整理案件の場合においては、担当者間の案件引継ぎの円滑化にもつながる。現状、交渉記録の記載内容に担当者間でばらつきが認められるため、各担当者による交渉記録の内容を確認の上、上記目的を踏まえ滞納者との納税交渉等の状況をより明瞭に記録するよう指導していくことを要望する。	対応済	平成30年度に滞納管理システムへの「交渉記録欄」に記載すべき内容を精査した。 令和元年度に「市税滞納整理事務マニュアル」にその内容を追加し修正を加え、市税事務所納税各課へ周知を図る。	納税管理課 （市税事務所各納税課）
35	納税猶予制度における適用期間の管理について（P265）	【現状・問題点】 市外居住者に係る滞納案件の集中管理を行うための事務分掌の見直しに伴い、東部市税事務所から西部市税事務所へ引き継がれた市外居住者に係る滞納案件において、東部市税事務所で納税猶予制度を適用し、その後納税猶予の延長を行った際に、当初の猶予期間と延長期間で一部重複が生じている案件があった。また、当該案件を引き継いだ西部市税事務所では、納税猶予の延長ではなく、新たに納税猶予をしていた。このため、納税猶予制度の適用期間は延長期間を含めて2年以内とされているところ（地方税法第15条第4項）、再度納税猶予制度を適用すると法定の最長期間よりも納税猶予が長く適用されるおそれがあった。 【意見】 納税猶予制度の適用に際して、期間の重複が生じないよう、また、同一の滞納債権について納税猶予制度の適用期間が2年を超えることがないよう、制度の趣旨に鑑み適切に案件管理していくことを要望する。	対応済	猶予適用者について、猶予期間が2年を超えるか確認した結果、そのような事案はなかった。 今後も猶予の適用や延長の際には、2年を超える猶予期間が発生しないよう、過去に適用した猶予期間や滞納期別を確認したうえで、適正に実施することを市税事務所納税各課へ平成30年3月に改めて周知を図った。 また、平成30年4月以降に猶予を適用した者へは、猶予期間満了若しくは取消入力の早い方から時効が進行するよう、滞納管理システムを改修した。	納税管理課 （市税事務所各納税課）
36	納税猶予の取り消しについて（P265）	【現状・問題点】 納税猶予は、分割納付すべき徴収金の納付がなされないなどの事由があったときは、地方団体の長はこれを取り消すことができる（地方税法第15条の3、第15条の5の3及び第15条の6の3）。市では、納税の猶予後における分納の不履行について、滞納管理システムでその状況を管理しており、分納の不履行が生じた場合には、滞納者の誠実な納税意思が認められないとして、納税猶予の取消しを行っている。一方で、平成29年4月に東部市税事務所より西部市税事務所に移管された以下の案件について、納税猶予の取消が適時に行われていない、又は納税猶予取消後に滞納処分が遅延している状況が認められた。 ＞種別：個人、滞納額：623千円（本税：623千円、確定延滞金：0千円）、交渉経過記事等：平成28年10月に納税猶予（換価猶予・月額1万円程度の分納）がなされ、その後分納の不履行があったものの、平成29年6月に分納履行催告をするにとどまり、換価猶予が取り消されていない。なお、納税猶予がなされた後、市税事務所における当該事案の担当者が3回変更されている。 ＞種別：個人、滞納額：150千円（本税：141千円、確定延滞金：9千円）、交渉経過記事等：平成29年2月に、分割納付の不履行により納税猶予（換価猶予）が取り消されたものの、その後滞納処分がなされていない。なお、納税猶予の取消し後に年金差押を試みたものの、番号違いにより奏功せず、その後東部市税事務所から西部市税事務所に移管されている。 【意見】 納税猶予の取消しは必ず行わなければならないものではないが、納税猶予制度のうち換価の猶予は、滞納者が誠実な納税意思を有することが要件とされていること（地方税法第15条の5第1項柱書）、分納計画を遵守している滞納者との公平の観点から、かかる場合には納税猶予の取消しが検討されるべきであり、市でもそのような対応を行っている。このことは、担当者の交代や事務所間の移管により個別案件の取扱いが変わるものではないため、担当者間又は事務所間での引継ぎ状況等も踏まえて、納税猶予の取消又は取消後の滞納処分が遅れた原因を分析し、引継ぎの有無に関わらず、納税猶予制度への適切な対応を図っていくことを要望する。	対応済	定期的に猶予適用者の納付不履行者リストを市税事務所納税各課へ配布し、事務処理の適正な運用を図る。	納税管理課 （市税事務所各納税課）

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
37	書類の管理について （P266）	【現状・問題点】 市が作成する「市税滞納整理事務マニュアル」において、滞納整理に係る文書の分類及び保存期間が示されており、差押調書や執行停止調書等の文書毎に1年～永年（30 年）の保存期間が定められている。文書の保存期間は、千葉市公文書管理規則別表に従っている。納税管理課及び市税事務所納税各課に対し文書の管理状況を確認した。確認の結果、東部市税事務所納税第二課を除き、初動・整理案件と機動案件で文書の管理方法に違いが見られた。これは、機動案件では高額・困難な滞納案件を取扱うため、滞納整理事務が長期にわたることが多いことから、滞納整理期間中は案件毎に文書管理を行い、その後、文書毎の台帳管理が行われているためである。なお、東部市税事務所納税第二課では、初動、整理、機動案件別の班体制は採っておらず、各職員が初動、整理、機動案件のすべてを担当していることから、滞納案件にかかわらず文書の管理方法が統一されているとのことである。サンプル調査で滞納処分に係る文書を確認したところ、西部市税事務所における滞納処分がすでに完了した機動案件において、調査期間中に保存期間内の文書が確認できない案件が1件あった。なお、この案件については、その後の市税事務所の確認により、文書毎の台帳管理により適切に保存されていた。当初に文書の所在を確認することができなかった原因は、日々の文書の保管場所がすべての職員の間で共有されていなかったためと考えられる。このような状況においては、一時的であるにせよ文書の所在が不明な状況になるおそれがある。 【意見】 千葉市公文書管理規則第3条では、「公文書については、すべてていねい、正確かつ迅速に取り扱い、常にその取扱いの経過及び所在を明確にするようにしなければならない。」と規定していることから、日々の文書管理のルールを滞納整理に携わるすべての職員に周知させていくことを要望する。また、市税事務所納税各課で機動案件に係る日々の文書保管の方法が異なることから、各課における文書管理の方法を現状分析した上で、滞納整理事務の効率性及び日々のより適切な書類管理という観点から、各課での統一的なルールを検討していくことを要望する。	対応済	市税事務所納税各課において、文書管理規程に基づいて滞納整理事務文書の管理方法について見直しを行い、各文書の保管場所について明確化しルール化した。併せて管理職から所属職員に各文書の保管場所及びルールについて周知し徹底した。	納税管理課 （市税事務所各納税課）
38	臨戸および検索の活用について （P269）	【現状・問題点】 年度毎に作成される「税務部事務運営基本方針」の分野別基本方針（徴収率の向上）において、平成26 年度以降は滞納処分の執行停止の迅速化のため、納付資力を把握するに当たり搜索を積極的に活用することとしている。執行停止の手続きを含め、納税者に対して個別事案毎のきめ細やかな滞納整理を実施していくためには、臨戸による滞納者の実態調査や、搜索による差し押さえるべき財産の発見、換価のための見積価格の評価を実施していくことが有効である。一方、市における滞納整理の手続きでは、滞納繰越額を削減するため、高額滞納案件を中心とした滞納処分を実施してきたこともあり、近年、臨戸を積極的に行う方針は採っていない。また、基本方針として執行停止の判断に当たっての資力調査に搜索を積極的に活用することを掲げているものの、平成26 年度以降、搜索の実施件数は減少基調にある。 【意見】 市では滞納繰越額の削減及び徴収率向上を図るため、高額案件の整理を中心に進めてきたが、今後は、滞納者の実態調査等を含めたよりきめ細やかな滞納整理が必要な環境に変化しつつある。その中で、滞納者の滞納額と納付資力を比較考量し、徴収可能な範囲を見定め、一部停止を含む滞納処分の執行停止を迅速かつ的確に行っていくことは、滞納整理事務の効率化のみならず、納税資力が乏しい滞納者に対するきめ細やかな対応も可能とする。執行停止を迅速かつ的確に行うために、滞納者の居住確認や生活状況等を確認するための臨戸や納付資力を把握するための搜索を積極的に活用していくことを要望する。なお、搜索は、滞納者の住居等において差押さえるべき財産を発見することが目的であるが、徴税吏員の市税徴収への強い意思が滞納者に伝わり、自主的な納付を促す効果も認められることから、執行停止のみならず、納税交渉の各局面において、より一層活用していくことを期待する。	対応済	臨戸及び搜索について、平成30年度から税務部の基本方針を改定し、市税事務所納税各課において積極的に実施する旨を改めて規定した。また滞納整理、搜索等のノウハウを習得するため、搜索研修や外部団体へ職員の派遣を実施している。今後も必要な案件については、臨戸及び搜索を積極的に実施し、さらにきめ細やかな滞納整理を進めていく。	納税管理課 （市税事務所各納税課）
39	少額滞納案件の対応について （P270）	【現状・問題点】 「市税滞納処分の執行停止に関する取扱基準の運用について（通知）」において、10 万円未満の者に係る執行停止の判定基準を定め、滞納額の本税と確定延滞金の合計が10 万円未満の個人の滞納者にかかる執行停止または極めて少額の滞納者については、無財産・生活困窮・所在と財産不明といった要件該当性を庁内財産情報（滞納管理システム等）に基づき、判断できる運用を定めている。当該運用は、少額の滞納案件に係る滞納処分を進め、滞納繰越額を縮減することを目的としている。しかし一方で、この少額案件に係る執行停止の判定を行うに際して、滞納管理システム等の庁内財産情報の照会が必要となるが、当該要件に合致する滞納案件を抽出するための情報検索機能が整備されておらず、少額案件であることと相まって、各市税事務所において十分に運用されていない状況にある。 【意見】 滞納処分の執行停止を迅速に行うため、法令が定める執行停止の要件に基づき、少額滞納案件に係る執行停止の要件を定めているが、庁内財産情報から容易に要件の適合性を判断するための仕組みが整備されておらず、結果として各市税事務所です十分な運用がなされていない。執行停止による滞納処分を進め、滞納整理事務の効率化、執行停止の迅速化を図るため、効率的かつ効果的に庁内財産情報から条件に合致する滞納者を調査する仕組みを構築することを要望する。	対応済	少額滞納案件に対して迅速的な執行停止を実施するため、少額停止の細分化した判断基準について見直しを行い、市税事務所納税各課へ周知し平成30年3月から運用を開始した。また、執行停止を行うにあたり、滞納管理システムにおいて、当該基準に沿った要件で少額滞納案件を抽出し、市税事務所納税各課で執行停止とするか否かの内容を確認したうえで、執行停止を行っている。	納税管理課 （市税事務所各納税課）

No.	項目	内容（一部抜粋・要約）	改善 状況	改善内容又は改善に向けた具体的な方針	所管課
40	外部委託及び非常勤職員の活用等について（P271）	【現状・問題点】 滞納整理事務は、地方税法の規定により徴税吏員（市町村長若しくはその委任を受けた市町村職員）に実施主体が限定されているため、公権力の行使を包括的に民間事業者へ委託することはできず、督促、納税相談、質問検査、差押え、搜索、換価等の滞納整理事務は、税務職員が行うべきとされている。一方で、公権力の行使に関連する徴税吏員である徴収担当職員を補助する事務については、「地方税の徴収に係る合理化・効率化の推進に関する留意事項」（平成17 年4月1日総務省通知）及び「地方税の徴収対策の一層の推進に係る留意事項等について」（平成19 年3月27日総務省通知）に基づき、市でも民間委託化が行われている。 また、市納税管理課では、財産調査の補助的業務、納税猶予者の分納履行管理、定型的な窓口業務についても、委託可能な業務として、市職員による全般的な業務の見直しを図り、滞納処分等事務の効率化を図る上で検討すべき事項として掲げている。 市では、当該委託実施による効果を算定している。平成27 年度に実験的に業務を実施したが、その効果が確認できたことから、平成28 年度に委託件数を100 件から500 件に増やしている。委託金額に対する整理額は23～32 倍、収納額は約18 倍であり、臨戸の実施のみで得られた結果ではないと思われるが、高い効果があることは認められる。 なお、きめ細かい滞納整理を実施していく上で、納税者の実情を把握し、納税猶予制度を含めた納税交渉を行っていくことは、市内居住者、市外居住者に関わらず必要なことであり、費用対効果が高い事務であることに加え、税負担の公平性という観点からも、当該業務の推進していく必要がある。 【意見】 徴収職員数の大幅な増員が見込めない状況において、徴収職員一人当たりの滞納処分等の件数及び金額を増やすためには、業務の内容や手順等を全般的に見直していく必要がある。見直しに当たっては、現状、徴収職員が実施している定型事務を洗い出し、委託化の可否及び費用対効果を検討した上で非常勤職員や外部事業者を活用し、業務の効率化を図ることで徴収率向上に努めていくことを要望する。 また、従来、徴収職員が十分に実施できなかった事務については、外部委託化等に伴う効果を踏まえることの他、納税義務者に対する公平性という観点も勘案し、非常勤職員や外部事業者の有効活用を図っていくことを要望する。平成28 年度に実施している滞納者死亡に伴う相続人調査に係る非常勤職員の活用や市外居住者に対する遠隔地における現地調査業務の外部委託については、その効果が認められており、徴収の公平性という観点からもその範囲や規模を広げる等、費用対効果を踏まえながら今後も積極的に活用していくことを要望する。	対応 済	すでに、定型事務や市外案件の実情調査については非常勤職員の雇用や業務委託を実施済みである。 今後も、定型事務や職員で十分に実施できない業務について、非常勤職員の雇用や業務委託において、実績や費用対効果を踏まえ、積極的に活用していくことを検討していく。	納税管理課